



HIPER

Hiper aftalevilkår version 2.1

november 2023

1. Aftalens indgåelse

- a. Disse betingelser er gældende for aftaler mellem Hiper A/S [herefter Hiper], som er en del af Nuuday koncernen, og en privatperson over 18 år [herefter Kunden] om et abonnement på bredbånd leveret via enten telefonlinje (DSL), coax (kabel-TV) eller fiber.
- b. Aftalen indgås ved, at Kunden afgiver en ordre og modtager en ordrebekræftelse pr. e-mail, som bekræfter leveringsadressen, valg af produkter og kontaktinformationer.
- c. Kommunikation mellem Hiper og Kunden foregår via e-mail og sms og det er derfor et krav at kunden har en aktiv e-mailadresse og et aktivt, dansk mobilabonnement. Kunden skal informere Hiper ved skift af e-mailadresse eller mobiltelefonnummer.
- d. Hiper anvender sms til kommunikation om driftsforstyrrelser der kan påvirke Kundens leverance. Kunden kan til enhver tid frabede sig at få tilsendt driftsmeddelelser via sms.
- e. Kunden kan til enhver tid overdrage sin forpligtelse til 3. mand, såfremt denne kan leve op til gældende vilkår. Gør 3. mand ikke dette kan Hiper afvise overdragelsen.

2. Aftalens ikrafttræden og ophør

- a. Der er 14 dages fortrydelsesret fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan fortryde pr. telefon eller email eller ved anvendelse af fortrydelsesformularen som er vedhæftet i ordrebekræftelsesmailen.
- b. Bruges fortrydelsesretten, skal Kunden for egen regning returnere det bredbåndsudstyr som Kunden har modtaget fra Hiper.
- c. Der er 6 måneders bindingsperiode på Hiper Bredbånd som gælder fra leveringsdatoen.
- d. Aftalen kan opsiges af Kunden med 30 dages varsel, dog tidligst til udløb af bindingsperioden.
- e. Aftalen kan til enhver tid opsiges af Hiper med 30 dages varsel.
- f. Hiper tilbagebetaler abonnementsafgift som Kunden måtte have betalt forud for perioden efter aftalens ophør.
- g. Skifter Kunden til en anden bredbåndsudbyder betragtes dette som en opsigelse og bindingsperiode og varsel gælder.

3. Hipers levering

- a. Hiper skal i aftaleperioden levere de produkter som Kunden har valgt og som fremgår af ordrebekræftelsen.
- b. Hvis der er særlige forhold, som forhindrer Hiper i at levere produktet, kan Hiper ophæve aftalen, og undlade at gennemføre levering.
- c. Hiper kan løbende ændre på produktets sammensætning.
- d. Hiper kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer med et varsel på mindst 1 måned. Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i Hiper's prislister.
- e. Hipers leveringspligt ophører såfremt Kunden misligholder aftalen – se punkt 13 om misligholdelse.
- f. Hiper kan levere fiber til udvalgte adresser i Danmark. Hvilke adresser, Hiper kan levere på, ændres løbende og kan ses på hiper.dk, som løbende opdateres med tilgængelige adresser.
- g. Ved Bredbånd via kabel-TV stik kræver 1.000 Mbit, at anlægget på installationsadressen er opgraderet til standarden DOCSIS 3.1. Det er op til ejeren af anlægget, hvornår det opgraderes.
- h. Hvis der skal etableres ny fiber ind til leveringsadressen, vil kunden og den pågældende infrastrukturejer aftale nærmere i forhold til placering af fiberboks. Hvis der aftales en placering som afviger fra standardinstallation og medfører yderligere omkostninger til gravning, kabeltræk eller andet, bliver kunden opkrævet separat for de ekstra omkostninger som oplyses af teknikeren. Vejledende priser for ekstra ydelser kan findes på www.hiper.dk.
- i. I forbindelse med etablering af Hiper Bredbånd kan det blive nødvendigt med et eller flere teknikerbesøg. Teknikerbesøg er en selvstændig ydelse, som betales af Kunden i henhold til gældende prislister som findes på www.hiper.dk.
- j. Kunden skal sikre, at teknikeren har adgang til leveringsadressen. Hvis Kunden ikke kan garantere adgang til leveringsadressen, skal Hiper have besked minimum 2 arbejdsdage før teknikerbesøget. Hvis teknikeren går forgæves, eller hvis Kunden giver for sen besked til Hiper, om at Kunden ikke kan være på leveringsadressen i det angivne tidsrum, vil Hiper fakturere kunden for et forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende prislister som findes på www.hiper.dk.

- k. Hvis Kunden ikke kan sikre adgang for tekniker på leveringsadressen på et tidspunkt foreslået af Hiper, betragtes det som væsentlig misligholdelse af aftalen.
- l. Kunden er ansvarlig for at sikre, at der er strømudtag til at forsyne det medfølgende udstyr, herunder mediekonverter til fiberforbindelser.
- m. Kunden skal sikre, at teknikeren har den fornødne plads til at kunne udføre arbejdet.
- n. I tilfælde hvor Kunden oprettes på en gør-det-selv installation, er Kunden ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af udstyr foretages korrekt.
- o. Det er kundens ansvar at sikre ejeren af boligen har givet tilladelse til etableringen. Såfremt Kunden bor til leje, skal der forelægges en skriftlig tilladelse fra ejeren eller administratoren.
- p. Ved teknikerbesøg kan Kunden lade en anden person være til stede, hvis Kunden selv er forhindret. Det er dog et krav, at personen er myndig og har fuldmagt til at træffe de nødvendige beslutninger omkring installationen.
- q. Eventuelle bygningsreparationer som f.eks. maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af Hiper's installationer, skal kunden sørge for.

4. Hipers priser

- a. Den aftalte pris fremgår af ordrebekræftelsen.
- b. Hiper kan løbende ændre sine priser.
- c. Alle prisændringer varsles mindst 30 dage før de træder i kraft.
- d. Ved prisstigninger kan Kunden opsige sin aftale med virkning fra den dag hvor prisændringen træder i kraft. Dette gælder også inden bindingsperiodens udløb.

5. Fakturering og betaling

- a. Kunden betaler sin regning med automatisk kortbetaling.
- b. Kunden er forpligtet til at sikre, at betalingskortet til enhver tid er gyldigt.
- c. Kunden vil, medmindre andet beskrives, modtage regningen på sin konto i selvbetjeningen 'Mit Hiper'.
- d. Første regning
 - i. Kunden modtager første regning tidligst 14 dage før leveringsdatoen.
 - ii. Regningen indeholder perioden fra leveringsdatoen og resten af den første måned, samt hele den efterfølgende måned.
 - iii. Pengene trækkes på kundens betalingskort 5 dage efter regningen er modtaget.
 - iv. Er det muligt at trække pengene, modtager Kunden en regning og kvittering pr. e-mail.
 - v. Er det ikke muligt at trække pengene, modtager Kunden en regning og en besked om manglende betaling pr. e-mail.
- e. Efterfølgende regninger
 - i. Regningen sendes til kundens konto i 'Mit Hiper' d. 1. i hver måned og indeholder perioden for den efterfølgende måned. Eksempelvis modtager Kunden d. 1. marts en regning for perioden 1. april til 30. april.
 - ii. Beløbet trækkes på Kundens betalingskort samme dag, såfremt det er muligt.
 - iii. Er det muligt at trække pengene, vil det fremgå af 'Mit Hiper'.
 - iv. Er det ikke muligt at trække pengene, modtager Kunden en regning og en besked om manglende betaling pr. e-mail.
- f. Kundens manglende betaling
 - i. Såfremt Kunden ikke betaler i overensstemmelse med aftalevilkårenes punkt 5.b, 5.d og 5.e fremsender Hiper en rykker for den manglende betaling til Kunden.
 - ii. Hvis Kunden ikke betaler i overensstemmelse med rykkeren, fremsendes endnu en rykker med et inkassovarsel til Kunden. Ved forsinket betaling har Hiper ret til at lukke Kundens forbindelse, indtil det skyldige beløb er betalt.
 - iii. Hiper kan lade tredjemand varetage inddrivelsen af det skyldige beløb.
 - iv. Ved manglende betaling kan Hiper, eller den bemyndigede tredjemand, kræve betaling af morarenter og andre gebyrer i overensstemmelse med gældende ret.

- v. Kundens manglende betaling betragtes ikke som en opsigelse af Aftalen, men som en væsentlig misligholdelse af Aftalen. Hvis Kunden misligholder Aftalen, har Hiper ret til at hæve Aftalen.
- g. Kunden kan til enhver tid se på www.hiper.dk, hvilke typer af betalingsformer der kan benyttes til betaling af Hiper Bredbånd.
- h. Hiper kan til enhver tid foretage en kreditvurdering af Kunden bl.a. ved indhentning af oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller offentligt tilgængelige registre.

6. Flytning

- a. Ved flytning til ny adresse fortsætter Kundens eksisterende aftale og eventuelle bindingsperiode. Dette gælder uanset om produktet kan leveres på den nye adresse eller ej.
- b. Ved flytning opkræves Kunden et flyttegebyr i henhold til gældende prisliste som findes på www.hiper.dk.
- c. Der kan under flytningen opstå en periode uden bredbåndsforbindelse. For at minimere risikoen for nedetid af forbindelsen, bør Kunden melde flytning af sit abonnement lige så snart der er underskrevet kontrakt for den nye adresse.

7. Udstyr

- a. Kunden låner udstyret, som bruges til levering af Hiper Bredbånd, og tilhører i hele abonnementsperioden Hiper.
- b. Kunden må maksimalt låne én router per forbindelse. Hiper kan kræve tilbagelevering af ekstra udstyr til enhver tid, dette måtte ønskes.
- c. Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, mv.) Hipers udstyr og installationer og må ikke foretage indgreb i disse.
- d. Kunden er forpligtet til at opbevare og bruge udstyret i henhold til anbefalingerne – herunder i forhold til temperatur og udluftning omkring udstyret.
- e. Ved aftalens ophør skal udstyret returneres – med omdeling – til Hiper, for Kundens regning, på den adresse som Hiper anviser i forbindelse med opsigelsen.
- f. Det er Kundens ansvar at dokumentere, at udstyret er returneret, det er en god ide at gemme kvitteringen for forsendelsen.
- g. Hvis Kunden ikke returnerer udstyret rettidigt, opkræver Hiper rykkergebyrer og eventuelt erstatning, i henhold til gældende prisliste som findes på www.hiper.dk.
- h. Hvis Kunden ikke afhenter fremsendt udstyr, kan Hiper opkræve gebyr for at genfremsende udstyr.

8. Erstatningsansvar

- a. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Hipers udstyr og installationer på leveringsadressen, som er forvoldt af Kunden, eller nogen som Kunden har ansvar for. Kunden har ansvar for Hipers udstyr og installationer på leveringsadressen, når det gælder tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag.
- b. Hiper er ikke erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab opstået som følge af forstyrrelser eller afbrydelser af tjenester.
- c. Hiper er ikke erstatningsansvarlig for tab af data eller økonomiske tab forårsaget af download af virus eller andre skadelige programmer, samt tilslutning af fremmed udstyr som medfører skader på net eller installationer.

9. Forbindelse og kvalitet

- a. Hiper garanterer forbindelsen frem til og med routeren.
- b. Den garanterede hastighed kræver muligvis korrekt udstyr og måles ved kablet forbindelse direkte mellem computer og router.
- c. Hiper er ikke ansvarlig for lavere hastighed via Wifi som følge af forkert placering af routeren i kundens hjem.

10. Persondatapolitik

- a. I persondatameddelelsen kan du læse, hvilke oplysninger vi indsamler, hvorfor vi indsamler dem, og hvad vi bruger dem til.
- b. Vi gennemgår løbende persondatameddelelsen og opdaterer den, hvis der sker ændringer i vores behandling af personoplysninger. Eventuelle ændringer vil blive offentliggjort ved opdatering af persondatameddelelsen, og væsentlige ændringer meddeles også direkte til de registrerede.

- c. Du kan til enhver tid finde den seneste udgave af persondatameddelelsen, på Hipers hjemmeside.
11. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer og fejlretning
- a. Hiper har til enhver tid ret til at foretage ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Hipers netværk.
 - b. I forbindelse med fejlretning af Hiper Bredbånd kan det blive nødvendigt med et eller flere teknikerbesøg.
 - c. Kunden skal sikre, at teknikeren har adgang til leveringsadressen. Hvis Kunden ikke kan garantere adgang til leveringsadressen, skal Hiper have besked minimum 2 arbejdsdage før teknikerbesøget. Hvis teknikeren går forgæves eller hvis Kunden giver for sen besked til Hiper om at Kunden ikke kan være på leveringsadressen i det angivne tidsrum, har Hiper ret til at fakturere for et forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende prisliste som findes på www.hiper.dk.
 - d. Hiper kan kræve, at Kunden dækker omkostninger til fejlsøgning, hvis fejlen skyldes udstyr som ikke er leveret af Hiper.
 - e. Hvis Hiper konstaterer fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Hipers netværk, skal Kunden straks afhjælpe disse fejl. Eventuelle udgifter i denne forbindelse afholdes af Kunden.
 - f. Hiper har ret til at ændre IP-adresser, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Hipers netværk.
12. Anvendelse & begrænsninger
- a. Kunden har ikke mulighed for at benytte præfiks-telefoni, dankortterminaler, frekvensbaserede alarmsignaleringskanaler eller DTMF baserede funktioner sammen med Hipers tjeneste.
 - b. Hiper bærer intet ansvar for Kundens brug af tjenesten på internettet.
 - c. Hiper tjenesten anvender NAT (Network Address Translation).
13. Kundens misligholdelse
- Følgende betragtes som misligholdelse og kan medføre til opsigelse af kundeforholdet:
- a. Kunden betaler ikke sin faktura – ej heller efter rykkerbreve fra Hiper.
 - b. Kunden undlader efter krav fra Hiper at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Hipers offentlige net. Herunder at afbryde tilsluttet udstyr eller interne net, som forårsager fejl i netværket.
 - c. Kunden udøver chikane mod Hiper eller Hipers medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i Hipers offentlige net.
 - d. Kunden bruger udstyr, som ikke er CE mærket eller beregnet til tilslutning til Hipers offentlige net.
 - e. Kunder afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af navn, adresse, email-adresse, mobilnummer, betalingskort eller andre forhold, som gør at Hiper ikke kan kommunikere med kunden eller gennemføre betalinger.
 - f. Abonnementer anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand.
 - g. Misligholdelse fra kundens side medfører ikke afslag eller tilbagebetaling af allerede betalt abonnement. Såfremt misligholdelsen bringes i orden, kan Hiper genåbne forbindelsen og er berettiget til at opkræve gebyr.
14. Hipers misligholdelse
- a. Hvis Hiper ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser ikke overholder det fastlagte tidspunkt eller hvis der opstår fejl i netværket, som afbryder forbindelsen, foretager Hiper efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode – dog skal afbrydelsen vare minimum 2 døgn fra fejlmeldingstidspunktet og afslaget skal overstige 25 kr.
 - b. Afbrydelser, som skyldes fejl i kundens udstyr eller i kundens interne net, berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsudgiften.
 - c. Force majeure: Hiper er ikke forpligtet til at yde erstatning såfremt den manglende levering eller afbrydelse skyldes forhold udenfor Hipers kontrol – herunder, men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelse, ildebrand, krig, strejke og lockout (herunder strejke og lockout hos Hiper eller Hipers underleverandører).
15. Tvist og klager

- a. Kunden kan til enhver tid klage skriftligt til Hiper. Klagen skal enten sendes pr. mail til klage@hiper.dk eller pr. post til:
- Hiper A/S Teglmholmsgade 1,
2450 København SV
- b. Hiper vil senest 30 dage fra modtagelsen af klagen give Kunden et svar. Hvis Kunden er uenig i Hipers afgørelse, kan afgørelsen ankes til:
- Teleankenævnet Axeltoiv 6, 3. th.
1609 København K